

**แนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต**  
**อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา\***  
**The Guideline for Public Service of Sanamchaiket Sub-district**  
**Municipality, Sanamchaiket District, Chachaengsao Province**

วิษณุพงษ์ บุรีมาศ และอลงกรณ์ อรรคาส่ง  
Wisanutpong Burimash and Alongkorn Akkasaeng  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
Mahasarakham University, Thailand  
Corresponding Author, E-mail: po510@hotmail.co.th

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาแบบผสมปริมาณและคุณภาพ (Mixed Method) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลสนามชัยเขต และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มประชากร ตัวอย่าง จำนวน 100 คน และผู้ให้สัมภาษณ์ชุมชนละ 2 คน

**ผลการวิจัยพบว่า** ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลของการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่พบว่าเทศบาลตำบลสนามชัยเขตมีการจัดการบริการทำได้ดีแล้ว ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต พบว่า ประชาชนได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบมา 4 ด้าน และในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่พบปัญหา ซึ่งขัดแย้งกับผลจากการสัมภาษณ์ที่พบว่า การให้บริการทั้ง 5 ด้านของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต มีปัญหาในทุกๆ ด้าน

**คำสำคัญ:** แนวทางการให้บริการ; ปัญหาและข้อเสนอแนะ

---

\*ได้รับบทความ: 13 กรกฎาคม 2561; ตอปรับตีพิมพ์: 15 สิงหาคม 2561

Received: July 13, 2018; Accepted: August 15, 2018



## Abstract

The research has aims to study; 1 study satisfaction of people towards public service of Sanamchaiket Sub-district Municipality, 2 study problems of service and people's suggestions on public service of Sanamchaiket Sub-district Municipality. The researcher collected the data from subjects are 100 people by using questionnaires divided into 2 types: questionnaires and interview forms.

**The results shows that:** subjects' satisfaction towards overall public service of Sanamchaiket Sub-district Municipality is at high level. This shows the same result of the interview on opinions towards which reveals that people are satisfied with the service. For problems and suggestions, there are some suggestions on four aspects. Which is contrast to the result from the interview which indicates that there are problems in all five aspects of public service of Sanamchaiket Sub-district Municipality.

**Keywords:** Guideline for Public Service; Problems and Suggestions

### 1. บทนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 พ.ศ. 2550 และใน พ.ศ. 2560 โดยแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงาน ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ โดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ผลจากรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่น

ขนาดใหญ่และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่ก้ำกั้น และส่วนใหญ่ไม่ใช่มบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่น แต่เป็นเพียงการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนน



และท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

ประกอบกับรัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่างๆ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่างๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนทั่วไปต้องติดต่อกับหน่วยงานของรัฐตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการพิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นการเพิ่มรายได้ และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีของภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจ ต้องมีการพิจารณาก่อนการลงทุน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุน ทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่

จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุกด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการต่อไป

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในการกิจหลักตามคำขวัญที่ว่า “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ภายใต้ระเบียบกฎหมายต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน



เทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนาบชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา นับว่าเป็นหน่วยงานภาครัฐอีกรูปแบบหนึ่งที่ต้องสนองตอบนโยบายของทั้งรัฐบาลและภาคประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น และมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ดังนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ 8) บำรุงศิลป จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล จึงจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีการพัฒนาแนวทางการให้บริการของหน่วยงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเทศบาลตำบลสนามชัยเขตนั้น ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต และนำมาใช้พัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนครั้งล่าสุดเมื่อปีพุทธศักราช 2554 นับว่าเป็นเวลาหลายปีมาแล้วที่ได้มีการศึกษา จากนั้นมา ยังไม่ได้มีการศึกษาเรื่องนี้อีกเลย เมื่อเป็นเช่นนั้น การทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาอีกครั้ง เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาการให้

บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานเทศบาล สังกัดเทศบาลตำบลสนามชัยเขต จึงเกิดความสนใจและเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับ หากมีการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนาบชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทราในครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนาบชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา และจะได้นำเอาผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ นำเสนอให้ผู้มีอำนาจใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนาบชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนาบชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เรื่องแนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนาบชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการวิจัยแบบผสมปริมาณ และคุณภาพ (Mixed Method) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป



เขตเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 3,373 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน โดยคำนวณจากสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้มารับบริการ และเลือกผู้ให้สัมภาษณ์โดยเลือกแบบเจาะจง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลสนามชัยเขตจากชุมชนทั้งหมด 6 ชุมชนๆ ละ 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้แยกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ชุมชนที่อาศัย จำนวน 6 ข้อ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขตใน 5 ด้าน ด้านละจำนวน 5 ข้อ โดยคำถามจะถามถึงระดับการใช้บริการ ซึ่งคำตอบใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา และในส่วนของการสัมภาษณ์ (Interview) จำนวน 2 ตอน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ 2) คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลสนามชัยเขตใน 5 ด้าน

วิธีการสร้างเครื่องมือ โดยการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการทบทวนเอกสาร

และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของมิลเลต (Millett) (Sattayasansakun, 1995) 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แล้วจึงนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ของตำบลท่ากระดาน อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา หาคุณภาพของเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของแต่ละด้าน ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

#### 4. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 45.44 ปี ระดับการศึกษา ระดับประถมและมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย รายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท และชุมชนที่มีประชาชนอาศัยเป็นจำนวนมากคือ ห้วยนาสามัคคี ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขตโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.48)



4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (3.66) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (3.48) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (3.45) และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (3.43) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (3.39) โดยสามารถพิจารณาเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอย่างมากระดับมาก (3.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทุกเพศสภาพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ (3.75) ให้บริการเท่าเทียมกันทุกเชื้อชาติ (3.67) ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ไม่แบ่งชั้นทางสังคม (3.66) ให้บริการด้วยความสุภาพ (3.65) และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง (3.57) ซึ่งสอดคล้องกับผลของการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่า เทศบาลตำบลสนามชัยเขตได้ให้บริการในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันดี มีการให้บริการเท่าเทียม และจัดลำดับก่อนหลัง โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาอย่างมาก (3.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง (3.60) มีระบบการลดขั้นตอนการให้บริการ (3.43) และให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (3.40) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลาในการรอก่อนได้รับการให้บริการ (3.38) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน (3.35) ซึ่งสอดคล้องกับผลของการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ประชาชนส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่า เทศบาลตำบลสนามชัยเขตได้ให้บริการในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาดี มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา สนใจให้บริการแก่ประชาชน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออย่างมาก (3.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีอาคารสถานที่ที่ให้บริการเพียงพอเหมาะสม (3.78) มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ไร้ชัดเจน (3.49) มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ (3.47) และมีเวชภัณฑ์เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน (3.43) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ มีเครื่องมืออุปกรณ์ อย่างเพียงพอพร้อมให้บริการประชาชน (3.27) ซึ่งสอดคล้องกับผลของการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ประชาชนส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่า เทศบาลตำบลสนามชัยเขตได้ให้บริการในด้านการให้บริการอย่างพอเพียงดีอยู่แล้ว



มีการให้บริการอาคาร สถานที่ สะอาดเรียบร้อย มีบุคลากรพอเพียง รวมไปถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ช่วยเหลือต่างๆอย่างพอเพียง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอย่างมาก (3.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การเปิด/ปิดบริการตรงเวลา (3.58) การให้บริการโดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก (3.51) และมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ (3.51) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (3.38) และเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.27) ซึ่งสอดคล้องกับผลของการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องประชาชนได้ให้ความเห็นว่า เทศบาลตำบลสนามชัยเขตได้ให้บริการในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องนั้นทำได้ดี มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบ การให้บริการสม่ำเสมอ มีการติดตามเรื่องร้องเรียนหรืองานที่มีความต่อเนื่อง และยึดประชาชนเป็นหลักดี

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา (3.42) มีระบบการให้บริการที่มีคุณภาพและทันสมัย (3.41) และมี

ความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (3.41) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ (3.38) และมีช่องทางรับความคิดเห็น ร้องเรียน ร้องทุกข์ (3.37) ซึ่งสอดคล้องกับผลของการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนได้ให้ความเห็นว่า เทศบาลตำบลสนามชัยเขตได้ให้บริการในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าทำได้ดี มีการให้บริการอย่างก้าวหน้า นำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ มีความชัดเจนในการให้คำปรึกษา และมีการพัฒนาการให้บริการ

2. ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนมีปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันคือ การพัฒนายังเข้าไม่ถึงบางพื้นที่ การพุดจาของเจ้าหน้าที่พุดไม่เพราะ และข้อเสนอแนะคือให้ดูแลโครงสร้างพื้นฐานในส่วนที่ยังไม่ได้ทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรม พัฒนาด้านการพุดจา ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ประชาชนมองว่ายังคงมีความไม่เท่าเทียม เลือกปฏิบัติ ไม่ปฏิบัติตามลำดับคิว ก่อน-หลัง ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ อยู่บ้าง



ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา คือ เจ้าหน้าที่ยังขาดความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ใส่ใจเท่าที่ควรและการให้บริการที่ยังไม่เหมาะสมกับงาน และข้อเสนอแนะคือ ให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุง ตระหนัก ใส่ใจการทำงานให้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ประชาชนมองว่ายังคงมีระยะเวลาในการให้บริการนาน ไม่ตระหนักถึงความสำคัญของเวลาและขั้นตอน ระบบงานไม่ชัดเจน

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงคือ เทศบาลยังขาดเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ เช่น ยาโรคพิษสุนัขบ้าที่ยังไม่เพียงพอต่อประชาชน และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอ และข้อเสนอแนะคือ ควรจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ให้เพียงพอมากขึ้น รวมไปถึงเพิ่มจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ประชาชนมองว่ายังคงมีปัญหาเรื่องของความไม่เพียงพอในเรื่องทรัพยากรบุคคล อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่คอยให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการเมื่อผู้รับบริการมีจำนวนมากกว่าปกติ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาได้ไม่ดี ขาดการพัฒนาความรู้ใหม่ และข้อเสนอแนะคือ

ควรจัดให้มีการพัฒนา ทักษะ ความรู้ความสามารถให้มากกว่านี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมองว่าในด้านนี้ปัญหาอยู่ในเรื่องการให้คำปรึกษา ช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเรื่องของการพัฒนาองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้

ส่วนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งด้านนี้พบว่า ไม่สอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมองว่าในด้านนี้ยังคงมีปัญหาในเรื่องของความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่

## 5. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการ



อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสนับสนุนผลการศึกษาดังกล่าวด้วยผลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ใน 5 ด้าน ที่ประชาชนมีความเห็นว่า เทศบาลตำบลสนามชัยเขตมีการจัดการบริการทำได้ดีแล้ว ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาแล้วสามารถอธิบายสาเหตุที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนั้นได้ว่า เนื่องจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสนามชัยเขตโดยส่วนมากได้ให้ความเชื่อมั่นและมองว่าเทศบาลตำบลสนามชัยเขต สามารถจัดการบริการด้วยความเท่าเทียมกันทุกเพศสภาพ โดยไม่เลือกปฏิบัติบริการเท่าเทียมกันทุกเชื้อชาติ และให้บริการด้วยความเป็นกันเองไม่แบ่งชั้นทางสังคม มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง มีอาคารสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้เพียงพอเหมาะสมการเปิด/ปิดการให้บริการตรงเวลา และมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา จะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 3.66 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนเชื่อมั่นต่อผู้บริหารและเทศบาลตำบลสนามชัยเขต ทำให้ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนออกมาเป็นเช่นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชนะดา วีระพันธ์ (Verapun, 2012) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอ

พานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด อมรรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (Wongchiyasit, 2005) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ โดยพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อยู่ในระดับมาก และวรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (Pongsak, 2010) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ถึงแม้ว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขตจะมาก แต่ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน กลับทำให้พบว่ามีประชาชนส่วนหนึ่งที่ยังคงได้รับการบริการในแง่ลบจากการรับบริการจากเทศบาลตำบลสนามชัยเขต จนทำให้ประชาชนเหล่านั้น เกิดข้อปัญหาและข้อสงสัยถึงการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้พิจารณาจากประเด็นความสำคัญของผลจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแล้ว พอที่จะอธิบายได้ว่าสาเหตุที่ประชาชนยังคงมีเสียงสะท้อนกลับของการให้



บริการของเทศบาลตำบลสนมชัยเขต ปัญหาส่วนใหญ่จะมาจากตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่ปฏิบัติตนในการให้บริการ และความสามารถในการให้บริการของเทศบาลตำบลสนมชัยเขต ในช่วงที่เป็นชั่วโมงที่เร่งด่วนที่ยังให้บริการด้วยทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นคน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ไม่เพียงพอ หรือเป็นช่วงที่มีประชาชนมาขอรับบริการจำนวนมากๆ ช่วงต้นสัปดาห์จึงทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ประชาชนได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะว่า ปัญหาการพูดจาของเจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ เจ้าหน้าที่ยังขาดความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ใส่ใจเท่าที่ควรและการให้บริการที่ยังไม่เหมาะสมกับงาน ขาดเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ขาดการพัฒนาความรู้ใหม่ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอ และเสนอให้แก้ไขปัญหาเหล่านี้ โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (Wongchiyasit, 2005) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ซึ่งผลการศึกษาข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุด คือต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบเน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษ ในด้านมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุดสามารถตอบ

คำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่าง ถูกต้องแม่นยำ จะเห็นได้ว่า ผลการศึกษาไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยชิ้นนี้หรือแม้กระทั่งงานวิจัยที่ได้ยกตัวอย่างนั้น ได้สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนเองมีความสนใจและให้ความใส่ใจกับปัญหาในด้านตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

## 6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการในอนาคตตามชื่อเรื่องของงานวิจัยของเทศบาลตำบลสนมชัยเขต ควรปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางการคิดเห็นของประชาชน และที่ประชาชนได้เสนอแนะ ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน แม้ว่าในด้านนี้เทศบาลตำบลสนมชัยเขต จะให้การบริการได้ดีอยู่แล้ว แต่ก็ควรดูแลปรับปรุงการบริการให้มีความสุภาพ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมทุกชนชั้น ทุกเชื้อชาติ มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการ บริการด้วยความเป็นกันเองก่อนและหลัง จัดให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ถนน ไฟส่องสว่าง ในส่วนที่ยังไม่ได้รับการพัฒนา จัดให้มีพนักงานต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ และคอยให้คำแนะนำ จัดให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลิกภาพยิ้มแย้ม แจ่มใสในการสื่อสารกับประชาชน ตามข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา เทศบาลตำบลสนมชัยเขตควรดูแลปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ มีการ



ลดระยะเวลาขั้นตอนการบริการ และจัดให้มีผังขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและตรงต่อเวลามากขึ้น ให้บริการอย่างต่อเนื่อง การรอก่อนได้รับการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน และตามข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นในข้อนี้เพิ่มมากขึ้น

1.3 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง เทศบาลตำบลสนามชัยเขต ควรดูแลปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยควรขยายจุดให้บริการให้เพิ่มกว่าเดิม มีป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการบริการเพิ่มขึ้นจากเดิม จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ให้เพียงพอพร้อมให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นในข้อนี้เพิ่มมากขึ้น

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เทศบาลตำบลสนามชัยเขตควรปรับปรุงเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักใหญ่ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยเปลี่ยนทำแทนกันได้ ตอนที่ไม่มีอยู่หรือพักกลางวันและควรเปิด-ปิดตรงเวลา พร้อมมีการเปิดให้บริการเพิ่มเติม

ในวันเสาร์ครึ่งวัน ตามข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อจะได้ทำให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นในข้อนี้เพิ่มมากขึ้นไปอีก

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านนี้เทศบาลตำบลสนามชัยเขต ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นปานกลาง จึงควรปรับปรุงให้มีการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ นำเอาเทคโนโลยีมาประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน จัดให้มีการพัฒนาโปรแกรมการปฏิบัติงานและการบริการในแต่ละงานให้ทันสมัยและพัฒนาตลอดเวลา เพิ่มช่องทางรับความคิดเห็น ร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น และเป็นการยกระดับความคิดเห็นในข้อนี้ให้มีระดับที่มาก

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

## References

- Pongsak, W. (2010). Satisfaction of People towards the Service of Tambon Tambon Municipality, Kanchanaburi. *Master of Public Administration Public Policy Disciplines Thesis*. Graduate School : Bansomdejchaopraya Rajabhat University.



- Sattayasansakun, W. (1995). Satisfaction of the People towards the Service of the Police Station after the Reorganization: A case study of Chachoengsao Province. *Master of Science*. Bangkok : National Institute of Development Administration.
- Verapun, Ch. (2012). The People's Satisfaction with the Service System of Ban Kao Sub district Administrative Organization, Panthong District, Chonburi Province. *Special Problems Master of Public Administration Public and Private Sector Management*. Graduate School : Mahasarakham University.
- Wongchiyasit, A. (2005). Public Satisfaction with Service of Sop Prabi Municipality, Lampang Province. *Master of Business Administration General Management*. Graduate School : Lampang University.